

Iina Akkila, Terhi Kesela

Viimeinen Mohikaani -projektin työmuotojen keinot tukea asiakkaan osallisuutta

Yhteistyökumppaneiden näkemyksiä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi (AMK)

Sosiaalialan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

5.5.2014

Tekijät Otsikko Sivumäärä Aika	Iina Akkila, Terhi Kesela Viimeinen Mohikaani -projektin työmuotojen keinot tukea asiakkaan osallisuutta: yhteistyökumppaneiden näkemyksiä 36 sivua + 2 liitettä 5.5.2014
Tutkinto	Sosionomi (AMK)
Koulutusohjelma	Sosiaaliala
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaaliala
Ohjaajat	Lehtori Riikka Konttinen Yliopettaja Jyrki Konkka
<p>Sininauhasäätiön Viimeinen Mohikaani-projekti toimi vuosina 2010–2013 ja siinä käytetyt työmenetelmät olivat etsivä työ ja palveluohjaus. Projektin kohderyhmänä olivat pääkaupunkiseudun asunnottomat, etenkin ulkona asuvat sekä palvelujärjestelmien ulkopuolelle jääneet ihmiset. Opinnäytetyömme tarkoituksena on tarkastella miten Viimeinen Mohikaani-projektin yhteistyökumppanit ovat kokeneet projektin työmuodot osallisuuden tukemisessa.</p> <p>Opinnäytetyömme teoreettisena viitekehyksenä toimii osallisuus, sillä osallinen ihminen on kiinnittyneenä yhteiskuntaan ja sen tärkeisiin instituutioihin kuten asuntoon. Asunnottomalle henkilölle tulisi mahdollistaa oman osallisuuden vahvistaminen, jotta hän voisi integroitua takaisin yhteiskuntaan.</p> <p>Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkielma. Haastattelimme kolmea Viimeinen Mohikaani-projektin yhteistyökumppania. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluna teemahaastattelun menetelmin. Aineiston analysointi tapahtui teemoittelun keinoin, siten että fokus kohdennettiin tutkimuskysymyksen kannalta oleelliseen sisältöön.</p> <p>Aineiston analyysin tuloksena ilmeni, että asiakkaan äänen selvittämiseen käytettiin projektissa aikaa ja että yhteistyökumppanit kokivat luottamussuhteen rakentamisen edesauttavan asiakkaan asuttamisprosessissa. Tuloksissa ilmeni, että etsivän työn kautta tapahtuva onnistunut kohtaaminen voi mahdollistaa palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneiden ihmisten kiinnittymisen takaisin yhteiskuntaan. Osallisuutta haittaava tekijä yhteistyökumppaneiden mielestä oli palvelujärjestelmän pirstaleisuus ja sekavuus.</p> <p>Etsivä työ ja palveluohjaus tukevat pitkäaikaisasunnottoman polkua kohti osallisuutta riippuen asiakkaan omasta tahdosta. Projektissa tuettiin asiakasta osallisuuteen tarjoamalla mahdollisuuksia osallistua oman palveluketjunsä toteuttamiseen, ja kuuntelemalla asiakkaan toiveita.</p>	
Avainsanat	asunnottomuus, etsivä työ, palveluohjaus, osallisuus

Authors Title Number of Pages Date	Ilina Akkila and Terhi Kesela Viimeinen Mohikaani -Project's Work Methods in Supporting Social Inclusion - Co-operation Partners' Experiences 36 pages + 2 appendices Spring 2014
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructors	Riikka Konttinen, Senior Lecturer Jyrki Konkka, Principal Lecturer
<p>Our work life partner was Viimeinen Mohikaani –project that operated under The Finnish Blue Ribbon Foundation during the years 2010-2013. It was an outreach project that combined outreach work and case management as work methods. The project took place in Helsinki metropolitan area. The target group comprised homeless people living outdoors, for example in the woods, in the streets or other public places or in shelters for homeless people. The purpose of this thesis was to study Viimeinen Mohikaani -project's co-operation partners' experiences about the project's work methods and how work methods helped to support clients' inclusion.</p> <p>This thesis was a qualitative study. The theoretic framework of our thesis was social inclusion. The method of analysis was thematic, and the data was gathered with theme interviews. The main themes in the interviews were outreach work, case management and work development. We interviewed three co-operation partners. The data was analyzed by using themes.</p> <p>Co-operation partners' responses revealed that the project's work methods were client centered. A positive encounter with the client can lead to the client becoming part of the service system. The project's partners felt that a confidential relationship between a project worker and a client contributed to the client's process towards society.</p> <p>A conclusion of this thesis is that work methods used in Viimeinen Mohikaani -project can support the client's path to social inclusion. The project's work methods offered the clients a way to participate and make decisions considering their own lives. Co-operation partners pointed out that the factor which limited a client's social inclusion was the complexity of the service system.</p>	
Keywords	homelessness, outreach work, case management, social inclusion

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Asunnottomuus ilmiönä ja keskeisiä käsitteitä	2
2.1	Asunnottomuus Suomessa	2
2.2	Asunnottomuuteen liittyviä käsitteitä	2
2.3	Asunto ensin -periaate ja Pitkäaikaisasunnottomuuden Vähentämisohjelma PAAVO 2	3
2.4	Kunnan ja yksityisen sektorin tehtävät	3
3	Sininauhasäätiö ja Viimeinen Mohikaani -projekti	5
3.1	Viimeinen Mohikaani -projekti	5
3.2	Etsivä työ	7
3.3	Palveluohjaus	8
3.3.1	Työntekijän ja asiakkaan välinen suhde	8
3.3.2	Palveluohjauksen prosessi	9
4	Osallisuus	11
4.1	Osallisuuden lähtökohtia	11
4.2	Kokemus osallisuudesta	12
4.3	Osallisuuden edellytykset	13
4.4	Osallisuus yhteiskunnallisella tasolla	15
5	Opinnäytetyön toteutus	17
5.1	Tutkimuskysymys	17
5.2	Tutkimusmenetelmä	17
5.3	Aineistonkeruu	18
5.4	Aineiston analyysi	19
6	Tulokset	21
6.1	Kohtaaminen	21
6.2	Asiakaslähtöisyys	22
6.3	Verkostoituminen	23
6.4	Luottamussuhde	24
6.4.1	Luottamussuhteen rakentuminen	24
6.5	Osallisuutta haittaavat tekijät	25
7	Johtopäätökset	27

7.1	Projektin työmenetelmät ja osallisuus	27
7.2	Yhteenveto	29
7.3	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	30
8	Pohdinta	32
	Lähteet	35
	Liitteet	
	Liite 1. Teemahaastattelurunko	
	Liite 2. Tiedustelukirje yhteistyökumppaneille	

1 Johdanto

Hyvinvointiyhteiskunnassamme jokaisella kansalaisella tulisi olla oma asunto, joka tarjoaa turvaa ja puitteet elämänhallinnalle. Pitkäaikaisasunnottomat muodostavat haasteellisen asiakasryhmän, sillä he ovat saattaneet elää pitkään ilman omaa asuntoa ja lähes täysin ilman kontaktia palvelujärjestelmään. Palveluiden piiriin hakeutuminen voi olla haastavaa, sillä asiakkaalla ei välttämättä ole tietoa siitä, mistä hänellä on mahdollista saada hänelle suunnattuja palveluita.

Opinnäytetyömme työelämän yhteistyökumppanimme oli Sininauhasäätiön alla toiminut Viimeinen Mohikaani -projekti. Projekti oli Raha-automaattiyhdistyksen rahoittama nelivuotinen projekti, joka alkoi vuonna 2010. Viimeinen Mohikaani -projektissa käytetyt työmenetelmät olivat etsivä työ ja palveluohjaus. Asunnottomien tukeminen osallisuuden matalan kynnyksen palvelujen ja etenkin etsivän työn avulla on oleellista, sillä osa asunnottomista ei osaa eikä tiedä miten hakeutua oikeisiin palveluihin. He eivät välttämättä tiedä mitä palveluita heille on tarjolla, siksi yhteiskunnan velvollisuutena on tuoda palvelut heidän luoksensa. Lisäksi Suomessa ja etenkin pääkaupunkiseudulla on edelleen ulkona asuvia asunnottomia, joiden löytäminen ja palveluiden piiriin saaminen olisi oleellista. Opinnäytetyömme aihe on ajankohtainen, koska Suomen valtiolla on käynnissä PAAVO 2 -ohjelma pitkäaikaisasunnottomuuden poistamiseksi.

Opinnäytetyömme teoreettisena viitekehyksenä toimii osallisuus, jonka katsomme näyttäytyvän syrjäytymisen vastapainona, sillä osallinen ihminen on kiinnittyneenä merkittäviin yhteiskunnallisiin rakenteisiin, kuten asuntoon. Opinnäytetyömme on laadullinen tutkielma ja sen tavoitteena on selvittää Viimeinen Mohikaani -projektin yhteistyökumppaneiden näkemyksiä projektin työmuotojen keinoista tukea asiakkaan osallisuutta.

Opinnäytetyössämme käsittelemme aluksi asunnottomuutta ilmiönä ja siihen liittyviä keskeisiä käsitteitä. Tämän jälkeen esittelemme Sininauhasäätiön ja Viimeinen Mohikaani -projektin sekä projektissa käytetyt työmenetelmät. Seuraavassa kappaleessa käsittelemme opinnäytetyömme teoreettista viitekehystä osallisuutta ja kerromme valitsemamme menetelmälliset ratkaisut, jonka jälkeen esitellemme opinnäytetyömme tulokset ja johtopäätökset. Viimeisenä opinnäytetyössämme on pohdinta.

2 Asunnottomuus ilmiönä ja keskeisiä käsitteitä

2.1 Asunnottomuus Suomessa

Suomessa arvioitiin vuoden 2013 lopulla olevan noin 7500 asunnottomaa henkilöä. Noin puolet asunnottomista henkilöistä ovat helsinkiläisiä. Nämä luvut ovat arvio asunnottomien määrästä ja niihin tulee suhtautua varauksella, koska kaikki kunnat eivät pysty toimittamaan tarkkoja lukuja asunnottomuudesta ja kuntien välisissä tilastointitavoissa on eroja. Joka neljäs asunnottoman on alle 25-vuotias. Ulkona, porrashuoneissa ja ensisuojoissa asuvien määrän arvioitiin vuonna 2013 olevan 332 henkeä. Asunnottomia perheitä arvioitiin vuonna 2013 olevan 417, joista 254 maahanmuuttajaperheitä. Asuntoloissa tai majoitusliikkeissä olevia asunnottomia oli 547 henkilöä. Erilaisissa laitoksissa asui 819 henkilöä ja vapautuvia vankeja, joilla ei ollut asuntoa, arvioitiin olevan 177 henkilöä. Tilapäisesti tuttavien ja sukulaisten luona vuonna 2013 asui 5 626 henkeä, joista pitkäaikaisasunnottomia 1572 henkilöä. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 14.2.2014: 2-4.)

Väkilukuun suhteutettuna asunnottomia oli eniten Helsingissä, jossa on 4100 asunnottomaa henkilöä. Vantaalla arvioitiin olevan yhteensä 522 ja Espoossa 563 asunnottomaa henkilöä. Ulkona, porrashuoneissa ja ensisuojoissa asuvia arvioitiin Helsingissä olevan vuonna 2013 olevan 90 henkilöä, Vantaalla 12 henkilöä ja Espoossa 34 henkilöä. Pitkäaikaisasunnottomia arvioitiin vuonna 2013 olevan Helsingissä, Espoossa ja Vantaalla yhteensä 1 788 henkilöä. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 14.2.2014: Liite3.)

2.2 Asunnottomuuteen liittyviä käsitteitä

Asunnottomuuden voi jaotella absoluuttiseksi ja suhteelliseksi asunnottomuudeksi. Absoluuttisella asunnottomuudella tarkoitetaan kadulla, metsissä, rappukäytävissä, yömajoissa ja ulkona elämistä. Suhteellisella asunnottomuudella tarkoitetaan erilaisissa laitoksissa, turvakodeissa tai tuttavien luona oleilemista. (Granfelt 1998: 54-55) Viimeinen Mohikaani -projektin kohderyhmänä oli ensisijaisesti absoluuttisessa asunnottomuudessa elävät ihmiset, mutta myös suhteellisessa asunnottomuudessa eläviä ihmisiä pyrittiin auttamaan ja tarvittaessa ohjaamaan eteenpäin.

Pitkäaikaisasunnottomaksi määritellään henkilö, jonka asunnottomuus on pitkittynyt tai uhkaa pitkittyä yli vuoden mittaiseksi joko terveydellisten tai sosiaalisten syiden vuoksi

tai jos asunnottomuutta on esiintynyt useita kertoja viimeisen kolmen vuoden aikana. Helsingin sosiaalitoimen asiakkaina oli marraskuussa 2012 yhteensä 510 pitkäaikaisasunnottomaksi määriteltä henkilöä. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 11.2.2013:5,8.)

2.3 Asunto ensin -periaate ja Pitkäaikaisasunnottomuuden Vähentämishjelma PAAVO 2

Asunto ensin -periaatetta toteutetaan siitä lähtökohdasta, että jokaisella on oikeus asuntoon ilman erityisiä vaatimuksia. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi päihdeongelmainen ihminen saa asunnon ilman päihdeettömyyden vaatimusta. Yhdysvalloista Kanadan kautta Eurooppaan levinnyt periaate korostaa sitä, että asunto on kaikkien perusoikeus. Asunto ensin -periaatteen mukaan asunto on jokaisen kuntoutuksen lähtökohta. (Asunto ensin n.d.)

Pitkäaikaisasunnottomuuden Vähentämishjelma PAAVO 2 (2012-2015) on jatkoa vuosien 2008-2011 pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma PAAVO 1:lle. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma perustuu hallituksen linjaukseen, että jokaisella on oikeus omaan asuntoon. Ohjelman tavoitteena on lisätä pitkäaikaisasunnottomille 1250 asuntoa tai hoitopaikkaa, sekä poistaa pitkäaikaisasunnottomuus vuoteen 2015 mennessä. Ohjelman tarkoituksena on parantaa pitkäaikaisasunnottomien asumisololoja, niiden pysyvyyttä sekä edistää kuntoutumista. Ohjelman avulla pyritään tarjoamaan erityisryhmille sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluja. Tavoitteena on myös pyrkiä ennaltaehkäisemään asunnottomuutta, sekä pienentää riskiä asunnottomuuteen tehostamalla sosiaalisen vuokra-asuntokannan käyttöä. (Ympäristöministeriö 10.10.2013.)

2.4 Kunnan ja yksityisen sektorin tehtävät

Kunnalla on lainmukainen velvollisuus huolehtia kunnassa sosiaalipalvelujen järjestämisestä, toimeentulotuesta, sosiaaliavustuksista, sosiaalisen luoton myöntämisestä, ohjauksen ja neuvonnan järjestämisestä kuntalaisille sekä järjestää tutkimus-, kokeilu-, koulutus ja kehittämistoimintaa. Lisäksi kunnalla on lain mukaan yleinen velvollisuus kehittää sosiaalisia oloja ja poistaa sosiaalisia epäkohtia. Kunnan on huolehdittava kunnassaan sosiaalityön, kasvatus- ja perheneuvonnan, kotipalveluiden, asumispalve-

luiden, laitoshuollon, perhehoidon ja vammaisten henkilöiden työtoiminnan järjestämisestä. (Sosiaalihuoltolaki 710/1982.)

Yksityisten palvelujärjestäjien tarkoituksena on täydentää kunnallisia palveluita. Kunta tai kuntayhtymä voi ostaa palveluja asiakkailleen yksityisiltä palvelujärjestäjiltä tai asiakas voi ostaa palveluja suoraan yksityisiltä palvelunjärjestäjiltä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 18.7.2012.)

3 Sininauhasäätiö ja Viimeinen Mohikaani -projekti

Sininauhasäätiö on yleishyödyllinen säätiö, joka on osa Sininauhaliiton konsernia. Sininauhasäätiö on asumispalvelusäätiö, joka toimii asunnottomuuden vähentämiseksi sekä mielenterveys- ja päihdepalveluiden kehittämiseksi. Sininauhasäätiön arvoja ovat ihmisarvon kunnioittaminen kristillisten arvojen pohjalta, tasa-arvoisuus, erilaisuuden hyväksyminen ja muiden kunnioittaminen. Oleellista on puolustaa asiakkaiden perusoikeuksia ja luoda toivoa heille. (Sininauhasäätiö 2013.)

Säätiön tehtäviin kuuluu asumisyksiköiden ja hajasijoitetuiden asuntojen hankinta ja ylläpito mielenterveys- ja päihdeongelmista kärsiville asunnottomille. Säätiö myös tarjoaa asiakkailleen kohdennettua tukea tukiasuntoihin. Asumisyksiköissä on tarjolla asukkaille tehostettua tukea ja hajasijoitettuihin asuntoihin viedään kohdennettua tukea. Sininauhasäätiö myös ylläpitää ja kehittää päivätoimintakeskuksia ja työtoimintaa. Ammattilaisten lisäksi vertaistuellla ja vapaaehtoistyöntekijöillä on suuri rooli Sininauhasäätiön toiminnassa. (Sininauhasäätiö 2013.)

3.1 Viimeinen Mohikaani -projekti

Viimeinen Mohikaani -projekti oli vuonna 2010 alkanut nelivuotinen projekti, joka toimi pääkaupunkiseudulla. Viimeinen mohikaani -projekti yhdisti etsivää työtä ja palveluohjausta. Projektin kohderyhmänä oli pääkaupunkiseudun asunnottomat ja palvelujärjestelmien ulkopuolelle jääneet ihmiset. Viimeisellä Mohikaani -projektilla oli käytössään kaksi starttikotia, joihin pystyi tulemaan ilman maksusitoumusta. Starttikodeissa ei vaadittu päihitteettömyyttä ja ne olivat valmiiksi kalustettuja. Starttikodissa pystyi lepäämään ja peseytymään sekä harjoittelemaan normaalia asumista. Projektin työntekijät auttoivat asiakkaita luomaan kontakteja viranomaisiin, päihdekuntoutukseen, asumisyksiköihin, sosiaalivirastoon tai muihin vastaaviin. (Sininauhasäätiö 2013.)

Viimeinen Mohikaani -projektin yksi keskeisin tavoite oli löytää keinoja asuttaa niitä, joiden asunnottomuutta ei ole aikaisemmin kyetty ratkaisemaan. Viimeinen Mohikaani -projektin keskeisiä yhteistyökumppaneita olivat muun muassa Töölön säilöönnotosuojan sosiaalityöntekijä, Helsingin kaupungin lähityöhanke, eri toimijoiden asumisyksiköt, Vailla Vakinaista Asunto ry:n Kalkkers ja Yökiitjä, päihdekuntoutusyksiköt, pääkaupunkiseudun yömajat ja matalan kynnyksen päivätoimintakeskukset, Kriminaa-

lihuollon tukisäätiö, poliisi ja vartiointiliikkeet. (Viimeinen Mohikaani -projektin loppuraportti n.d:3-7)

Viimeinen Mohikaani -projektin loppuraportin mukaan (n.d:12) tyypillinen Viimeinen Mohikaani -projektin asiakasprosessi alkoi yleensä sillä, että asiakas tavoitettiin etsivän työn avulla kadulta. Tämän jälkeen asiakkaaseen luotiin ensikontakti keskustelemalla ja esittelemällä asiakkaalle Viimeinen Mohikaani -projektin toimintaa ja työtä. Projektin työntekijä myös kertoi starttikodista ja sen mahdollisuuksia asiakkaalle. Samalla työntekijä loi asiakkaasta ensivaikutelman, jolla pyrittiin määrittämään se millä tahdilla jatkossa edettiin asiakkaan asioiden hoitamisessa.

Ensikohtaamisen jälkeen asiakkaaseen oltiin tiivistä yhteydessä, ja luotiin luottamussuhdetta. Tämän jälkeen asiakas otettiin starttikotiin asumaan ja selviteltiin asiakkaan tilannetta. Näiden vaiheiden kesto riippui asiakkaan persoonasta ja tilanteesta sekä siitä, miten kauan luottamuksen syntymisessä kesti. Jotkut asiakkaat lähtivät starttikotiin jo ensimmäisellä tapaamisella ja joidenkin kohdalla mukaan saaminen saattoi kestää vuosia. Asiakkaalle luotiin yhteistyössä muiden asiakkaan asioita hoitavien tahojen, kuten sosiaalitoimen, kanssa suunnitelma asiakkaan asuttamiseksi eteenpäin. Helsinkiläisten kohdalla käytiin haastattelussa Sosiaaliviraston Asumisen tuessa, josta heidät Sas-sijoitettiin jonoon odottamaan yleensä paikkaa asumisyksiköstä. Starttikodissa olevien kanssa projektissa pyrittiin siihen, ettei asiakkaan enää tarvinnut palata kadulle, vaan hänelle olisi löydetty yhteistyökumppaneiden avulla asiakkaalle parhaiten sopiva jatkomuoto, esimerkiksi asiakas saattoi ohjautua pidemmille päihdehoitojaksoille tai kunnan kautta tilapäisasuntoon. (Viimeinen Mohikaani -projektin loppuraportti n.d:12.)

Asiakkaan muuttaessa eteenpäin yleensä tuettuun asumisyksikköön tai asuntoon, autettiin asiakasta muuttoon liittyvissä käytännön asioissa sekä tehtiin yhteistyötä asiakkaan asumistahon kanssa muuton alkuvaiheissa, jos esimerkiksi asiakkaalla oli vaikeuksia uuteen ympäristöön sopeutumisessa. Tämänkaltaisissa tapauksissa Viimeinen Mohikaani -projekti saattoi esimerkiksi järjestää verkostotapaamisia, joissa käytiin asiakkaan tilannetta sekä kotiutumista edesauttavia keinoja läpi. (Viimeinen Mohikaani -projektin loppuraportti n.d:12.)

3.2 Etsivä työ

Viimeinen Mohikaani -projekti yhdisti etsivää työtä ja palveluohjausta. Etsivän työn periaatteellisia lähtökohtia ovat ihmisarvon ja ihmisen itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Etsivän työn tarkoituksena on jalkautua ihmisten omaan elinympäristöön ja kohdata ihmisiä heidän omilla ehdoillaan ja omassa ympäristössään. Etsivä työ pohjautuu asiakkaiden vapaaehtoisuuteen ja siihen, että työntekijät perehtyvät asiakasryhmän elinoloihin. (Etsivä työ Euroopan syrjäytyneiden väestönosien parissa 2007: 17-18.)

Etsivässä työssä on oleellista kunnioittaa yksilöiden ihmisarvoa ja sitä, että kaikki ovat samanarvoisia ja heitä myös kohdellaan sen mukaisesti. Ilman tätä ei ole etsivää työtä. Etsivässä työssä voidaan ajatella, että ihmisarvon kunnioittamisella tarkoitetaan ihmisen mahdollisuuksien turvaamista. Tämä tarkoittaa myös sitä, että etsivässä työssä asiakas määrittää itse osallistumisestaan ja asiakassuhteeseen liittyvistä asioista. (Etsivässä työssä 2012: 20-21.)

Etsivää työtä tehdään pääasiassa vaikeasti tavoitettavien, yhteiskunnan marginaalissa elävien ihmisten kanssa. Oleellista etsivässä työssä olisi tuoda palveluita niille, jotka eivät saa palvelujärjestelmästä heille kuuluvaa tukea. (Etsivä työ Euroopan syrjäytyneiden väestönosien parissa 2007: 25.)

Jaakko Kaartinen-Koutaniemen toimittamassa teoksessa Etsivässä työssä, esitetään ajatus, että etsivä työ voidaankin jossain mielessä nähdä jalkautuvana palveluohjauksena. Asiakkaille viedään heille kuuluvia palveluita heille itselleen sopivassa muodossa. Asiakkaille myös kerrotaan saatavilla olevista palveluista, mutta he itse päättävät hakeutuvatko niihin vai eivät. (Etsivässä työssä 2012: 23).

Etsivä työssä korostuu siis asiakkaan vapaaehtoisuus ja koska etsivä työ sijoittuu asiakkaan omaan elinympäristöön, niin asiakas myös asettaa ehdot etsivälle työlle. Etsivän työ menetelmänä korostaa kohtaamista ja dialogisuutta. Etsivässä työssä ei siis näiden seikkojen takia ole pakotteita, mikä johtaa asiakkaan ja työntekijän tasavertaiseen kohtamiseen. (Etsivässä työssä 2012: 24.)

Etsivän työn menetelmään mahtuu monenlaisia tapoja toteuttaa ja työskennellä sekä se voidaan ajatella myös asenteeksi. Etsivän työn onnistuminen näkyy aina kenttätyössä, sillä se voi olla onnistunutta vain jos työntekijät hyväksytään osaksi asiakkaiden

elinympäristöä. Etsivä työ on vähemmän byrokraattista kuin esimerkiksi sosiaalitoimistoissa tapahtuva sosiaalityö, jossa asiakkaan ja työntekijän välillä saattaa olla pöytä tai muuta vastaavaa, joka vaikuttaa työntekijän ja asiakkaan valtasuhteisiin. Etsivän työn onnistuminen mahdollistuu vain jos työntekijät kunnioittavat aidosti asiakkaita ja näiden elinoloja sekä asiakkaat kokevat hyötyvänsä työstä. (Etsivä työ Euroopan syrjäytyneiden väestönosien parissa 2007: 21.)

Etsivän työn tekijöillä voidaan nähdä olevan myös vastuuta tuoda yhteiskunnallisessa keskustelussa esille työssä opittua ja nähtyä. Tätä tietoa tulee hyödyntää syrjäytyneessä asemassa elävien ihmisten aseman parantamiseksi. (Etsivä työ Euroopan syrjäytyneiden väestönosien parissa 2007:18.)

3.3 Palveluohjaus

Palveluohjaus on sosiaali- ja terveysalan työskentelymenetelmä, jossa lähestymätapa on asiakaslähtöinen. Palveluohjauksessa lähdetään asiakkaan omista tavoitteista ja palveluihin ohjaaminen riippuu asiakkaan sen hetkisestä tilanteesta. Palveluohjauksen prosessissa pyritään löytämään asiakkaan omat voimavarat ja tarpeet sekä niihin sopivat palvelut. Asiakas otetaan alusta alkaen tasavertaisesti mukaan pohtimaan ratkaisuja ja tekemään häntä itseään koskevia päätöksiä. Tarvetta yksilökohtaiselle palveluohjaukselle on, sillä esimerkiksi lainsäädäntö on monimutkainen, eivätkä kaikki asiakkaat tiedä kaikkia heille kuuluvia palveluja. Palveluohjauksesta voi olla erityisesti hyötyä etenkin silloin kun asiakkaan palveluiden tarve on pitkäaikaista ja monimutkaista. (Hänninen 2007:11)

Palveluohjauksen voi jaotella kolmeksi eri työotteeksi: neuvonta ja/tai ohjaus, palveluohjauksellinen työote ja yksilökohtainen palveluohjaus. Näitä voidaan vuorotella samassa asiakkuudessa riippuen asiakkaan voimavarojen ja tarpeiden mukaan. Myös asiakkaan ja työntekijän välisen yhteistyön intensiivisyys ja monipuolisuus vaikuttavat tähän. (Hänninen 2007:14)

3.3.1 Työntekijän ja asiakkaan välinen suhde

Luottamuksellisuus asiakkaan ja työntekijän välillä on erittäin oleellinen osa palveluohjauksessa. Luottamuksellisen asiakassuhteen syntyminen mahdollistaa aidon dialogin

ja tasavertaisuuden työntekijän ja asiakkaan välille. (Hänninen 2007:12) Hännisen (2007:12) mukaan vain tällöin asiakkaan todelliset tarpeet ja mielipiteet tulevat ilmi ja tällöin myös voidaan etsiä yhdessä aidosti kumppaneina ratkaisuja asiakkaalle.

Asiakkaan voimavarojen löytäminen on tärkeää siksi, että siten asiakas pystyy tulevaisuudessa suoriutumaan itsenäisesti arjessa. Palveluohjaaja ei tee viranomaispäätöksiä asiakkaalle. Palveluohjaajan tulee myös osata etsiä asiakkaalle sopivat palvelut. Tämän vuoksi työntekijän palvelujärjestelmän tuntemus sosiaali- ja terveydenhuollon alueelta on erityisen tärkeää. Jokainen palveluohjaussuhde on yksilöllinen, koska se kumpuaa asiakkaan omista tarpeista. (Feirikki – Liukkonen 2009:11-12)

3.3.2 Palveluohjauksen prosessi

Palveluohjauksessa on aina selkeä alku ja loppu, mutta asiakassuhteen kesto voi vaihdella (Hänninen 2007:14). Palveluohjausprosessin voi jakaa esimerkiksi seuraavasti: palveluohjauksesta sopiminen, alkutilanteen kartoitus, tavoitteiden laatiminen, palveluiden etsiminen, toteutus, seuranta ja palveluohjausprosessin lopetus. Koko prosessin ajan palveluohjaajan tulisi olla puolueeton ja pitää myös realistisuus tavoitteissa ja palveluissa mukana. (Reito 2006: 35-36)

Palveluohjauksesta sovittaessa vielä selvennetään asiakkaalle mistä palveluohjauksessa on kyse. Alkutilanteen kartoituksessa pyritään selvittämään asiakkaan lähtötilanne mahdollisimman kokonaisvaltaisesti sen hetkisestä työtilanteesta ja asiakkaan palveluhistoriasta. Asiakkaan oma kertoma on painotettuna alkutilanteen kartoituksessa. Alkutilanteen kartoitus on tärkeä tapaaminen, sillä se vaikuttaa hyvin paljon työntekijän ja asiakkaan välisen luottamuksellisen suhteen syntymiseen ja siten myös palveluohjausprosessin onnistumiseen. (Reito 2006: 35-37)

Tavoitteet sekä asiakkaalle itselleen että palveluohjausprosessille laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa tämän toiveiden mukaan. Palveluiden etsimisen vaiheessa palveluohjaajan tulee huolehtia, että asiakkaalle löydetään tämän tarvitsemat palvelut. Toteutus ja seurantavaiheessa palveluohjaaja huolehtii palveluiden toteutumisesta asiakkaan tavoitteiden mukaisesti ja tukee sekä auttaa asiakasta mahdollisissa epäselvissä tilanteissa. Palveluohjausprosessin lopetus tapahtuu silloin kun asiakkaalla ei ole enää tarvetta palveluille. Tavoitteet eivät välttämättä ole toteutuneet, mutta asiakkaan elä-

mäntilanne on voinut muuttua siten, ettei aikaisemmin asetetuille tavoitteille ole enää tarvetta. (Reito 2006: 37-40.

4 Osallisuus

Tutkielman teoreettiseksi viitekehykseksi valitsimme osallisuuden. Syrjäytynyt ihminen elää normatiivisen mallin mukaan poikkeavasti tavoiteltujen ihanteiden ulkopuolella, eli normaaliuden ulkopuolella. Normaalin ihmisen tulisi olla kiinnittynyt yhteiskuntaan, toimia ihanteiden mukaisesti sekä olla osallisena. Näin ollen ainakin normatiivisen syrjäytymisen mallin mukaan kenenkään ei tulisi olla syrjäytynyt, vaan tähdätä osallisuuteen mahdollisuuksiensa mukaan. (Raunio 2006:13.) Normatiivinen syrjäytymisen malli on yksi tapa tarkastella huono-osaisuutta, mutta tarkoituksena tuoda esimerkin kautta kontrastia siihen miten osallisuus toimii syrjäytymisen vastapainona.

4.1 Osallisuuden lähtökohtia

Osallisuudella tarkoitetaan kansalaisten oikeutta vaikuttaa yhteiskunnallisiin asioihin. Voidaan puhua osallistumisesta ja osallisuudesta, mutta näiden kahden termin välillä vallitsee kuitenkin ero, sillä osallisuudella on syvällisempi merkitys. Osallisuus on ihmisen kokemuksellisuuteen liittyvä tunne yhteisöllisyydestä, liittymisestä johonkin ja yhteisöön kuulumisesta. Osallisuus on kuitenkin oleellinen osa osallistumista, sillä osallistuminen edellyttää henkilön kokemaa osallisuuden kokemusta. Henkilön elämänhallintaa, vastuullisuutta sekä sitoutumista voidaan vahvistaa osallisuuteen tukemisen avulla. (Jokiranta – Kananoja – Niiranen 2008: 203.)

Osallisuus on yksilön ja yhteiskunnan välistä vuoropuhelua, joka mahdollistaa yksilön kiinnittymisen tärkeisiin instituutioihin, kuten asuntoon (Hämäläinen 1999: LIITE1). Viimeinen Mohikaani -projektissa asunnottomien eteenpäin saaminen oikeisiin palveluihin ja omaan asuntoon, edellyttää asiakkaan osallistumista prosessiin. Tämän johdosta olisi oleellista käyttää työmuotoja jotka voivat tukea asiakkaan mahdollisuuksia osallisuuteen. Osallisuus yhteiskunnassa edellyttää sitä, että asiakas luo suhteen hänen oman elämänsä kannalta merkittäviin tahoihin (Hämäläinen 1999:79). Osallisuuden pyrkivä asiakas vaikuttaa prosessiin sitoutumalla siihen, sekä määrittelee myös asioiden kulkusuuntaa, joten onkin relevanttia miettiä tukevatko projektissa käytettävät työmenetelmät tähän osallisuuden päämäärään. (Jelli järjestötietopalvelu n.d.)

4.2 Kokemus osallisuudesta

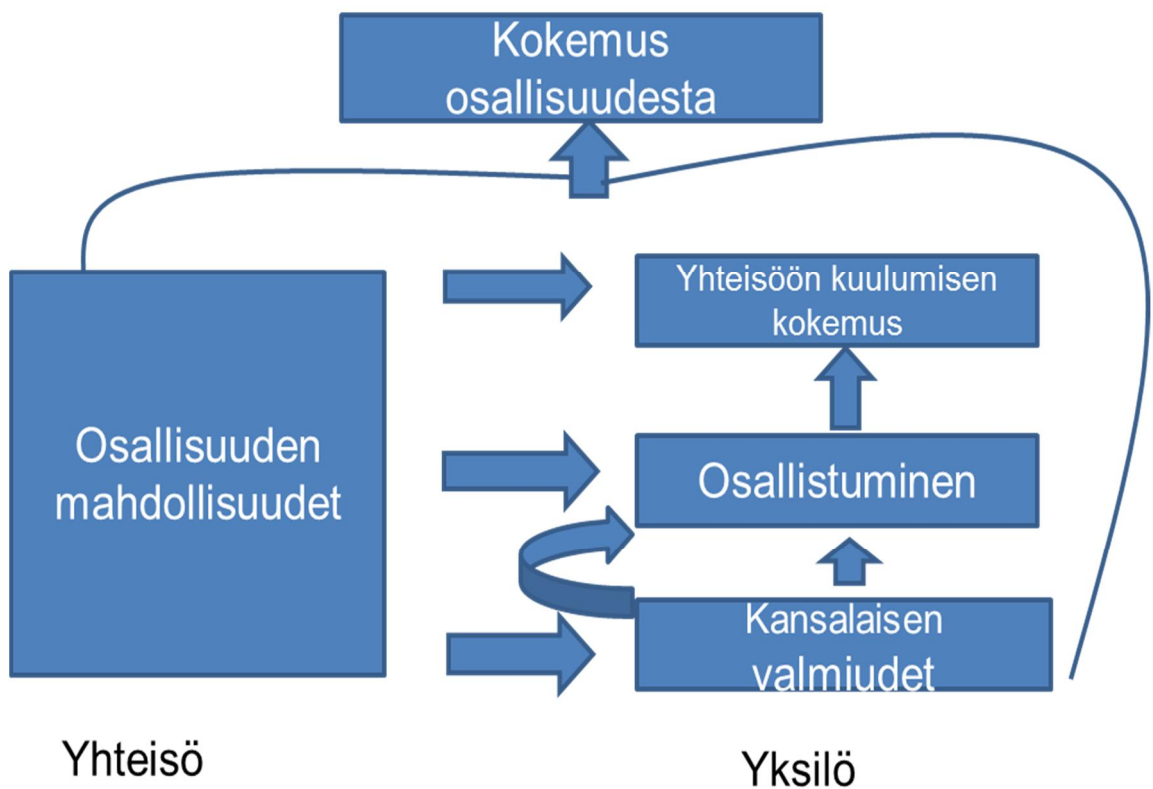
Osallisuuden saavuttamista voidaan tarkastella siten, että sen perustana toimivat yhteisön jäsenyyden kolme peruspilaria. Yhteisön jäsenyyden kolme puolta ovat osallistuva, annettu ja koettu jäsenyys ja kun nämä kolme eri puolta yhdistyvät kokonaisvaltaisesti, niin kyseessä on ihanteellinen vahva osallisuus kansalaisena. Yhteisön jäsenyyden annettu jäsenyys määrittelee sisäpuolisen yhteisöön kuulumisen normit ja tämän vastakohtana toimii yhteisön ulkopuolelle jääminen. Joten annetussa yhteisön jäsenyydessä jo asema yhteisön sisällä on sinänsä ideaalia osallisuudelle. Yhteisöön kuulumisen ja siinä osallisena olemisen oikeuttaa jäsenen osuuteen yhteisön hyvästä mitä pystytään yhteisvoimin tuottamaan. Yhteisön hyvä on esimerkiksi oikeutta mielekkään tekemisen mahdollisuuksiin, turvallisuuteen ja hyvinvoinnin edellytyksiin. Juuri tämä osallisuus yhteisön hyvästä toimii positiivisena kannustimena yhteisöön kuulumiseksi. Tämä kuitenkin velvoittaa yhteisön jäseniä myös ylläpitämään yhteisön hyvää, joten yhteisössä määritellään kansalaisaseman velvollisuuksien laajuus osallisuuden perusteella. Eli jos kansalainen on kiinteästi osallisena yhteisön hyvästä, on hänellä myös laajempi vastuu hyvän tuottamisesta ja tämä myös vahvistaa osallisuuden mahdollisuuksia entisestään. (Nivala 2008: 166-167.)

Annetun yhteisöön kuulumisen kautta kansalaiselle avautuu mahdollisuuksia myös osallistua yhteisön toimintaan. Osallistuminen esimerkiksi päätöksen tekoon ja muuhun toimintaan on konkreettisempi osallisuuden taso, joka tukee kansalaisen osallisuutta, sillä annettu osallisuus ei yksinään vielä riitä. Osallisuus on ennen kaikkea sosiaalista ja osallistuva osallisuus toteutuu parhaiten silloin, kun siihen on mahdollisuuksia sekä yhteisöllä ja sen jäsenellä. (Nivala 2008: 167-168.)

Viimeisen pilarin, eli yhteisön koettu jäsenyys tarkoittaa käytännössä yhteisön jäsenen omaa kokemusta osallisuudesta. Osallisuus ei siis toteudu kokemuksellisessa jäsenyydessä, ellei kansalainen itse koe olevansa osallinen ja esimerkiksi kyvykäs osallistumaan vuorovaikutukseen ja toimintaan. Yhteisössä osallisena itsensä kokeva henkilö on positiivisella tavalla kiinnittynyt yhteisöön ja sen jäsenyys on esimerkiksi osa henkilön identiteettiä ja hän kokee siinä yhteisöllisyyttä. Yhteisöön kiinnittyminen voi tapahtua myös normien ja tapojen kautta. Kansalainen tarvitsee taustalle kokemuksen osallistumisen mahdollisuuksista, sekä oikeudesta yhteisön hyvään, jotta hän voi kokea itsensä täysin osalliseksi ja olla sitä. (Nivala 2008: 168.)

4.3 Osallisuuden edellytykset

Yhteisön jäsenen koettu, annettu ja osallistuva jäsenyys luovat perustan kansalaisen osallisuudelle, mutta osallisuus edellyttää kuitenkin vielä yhteisön jäseniltä ja yhteisöltä tiettyjä asioita. Kuvio 1:ssä on Elina Nivalan 2008 laatima havainnollistava kuvio osallisuuden edellytyksien neljästä elementistä.



Kuvio 1: Osallisuuden edellytykset (mukaillen Nivala 2008: 169)

Osallisuuden mahdollisuudet tarkoittavat sitä että, yhteisön tulisi tarjota tietyt mahdollisuudet, jotta kansalaisen osallisuus on toteutettavissa. Käytännössä osallisuuden mahdollisuudet koostuvat yhteisön sisällä vallitsevista rakenteellisista puitteista ja yhteisön jäsenen muodollisista oikeuksista. Tärkeitä oikeuksia osallisuuden kannalta ovat sellaiset, jotka turvaavat yhteisön jäsenelle turvallisuutta, hyvinvointia sekä yksilöllisen vapauden. Oleellisia oikeuksia ovat tietenkin myös ne, jotka takaavat yhteisön jäsenelle

mahdollisuuden vaikuttaa ja osallistua esimerkiksi yhteisöä koskevien päätösten tekemisessä, sekä oikeudet sosiaaliseen kanssakäymiseen. (Nivala 2008: 169-170.)

Kansalaisen valmiudet taas tarkoittavat yhteisön jäsenen edellyttämiä tietoja ja taitoja, jotta hän voi hyödyntää osallisuuden mahdollisuuksia. Yksilön tulee olla tietoinen omista oikeuksistaan, sekä tarpeen vaatiessa kyvykäs vaatimaan niitä. Yksilö tarvitsee täysivaltaiseen toimimiseen esimerkiksi kirjoitus- ja lukutaitoa, sekä valmiuksia erilaisen virkamiesten kanssa asioimiseen. Osallisuuden valmiuksilla haetaan myös sitä, että yksilöllä olisi myös taito kiinnittyä ja toimia sosiaalisessa ympäristössä yhteistyössä muiden kansalaisten kanssa. (Nivala 2008: 170.)

Osallistuminen on osallisuuden toteutumisen kolmas edellytys ja sillä tarkoitetaan sitä, että yksilö on konkreettisesti läsnä erilaisessa toiminnassa, joka tapahtuu yhteisön julkisissa konteksteissa, eikä esimerkiksi kotona. Osallistuminen tähtää sosiaaliseen kanssakäymiseen ja vuorovaikutuksen ylläpitämiseen, sillä se luo kansalaiselle verkostoja ja kiinnittää hänet tiiviimmin yhteisöön. Osallistuminen on hyvää kun se on aktiivista, eli henkilö itse vaikuttaa tapahtumien kulkusuuntaan, eikä ota ohjeita ja muiden suunnitelmia vastaan ja toteuta niitä passiivisesti. (Nivala 2008: 170–171.)

Yhteisöön kuulumisen kokemus tarkoitti siis neljäntenä edellytyksenä, sitä että henkilö kokee kuuluvansa yhteisöön tunnesuhteen kautta, eikä vain koska on syntynyt siihen tai ainoastaan toiminnan kautta. Yhteisöön kuulumiseen kokemukseen on vahvasti yhdistettävissä yksilön yhteisöllisyyden ja solidaarisuuden tunne, sekä vahva identiteetti yhteisön jäsenenä. (Nivala 2008: 171.)

Edellä kuvattujen neljän edellytyksen avulla ja henkilön ne saavuttaessa, yhteisön jäsenelle voi kehittyä kokemus osallisuudesta. Osallisuuden kokemuksesta ei siis ole mahdollista kartoittaa ulkopuolelta, vaan se on jokaisen subjektiivinen kokemus. Esimerkkinä henkilöllä voi olla muodolliset oikeudet ja mahdollisuudet toteuttaa osallisuutta, mutta silti hän ei välttämättä koe itseään yhteisön jäseneksi, joten osallisuus jää toteutumatta. (Nivala 2008: 172.)

4.4 Osallisuus yhteiskunnallisella tasolla

Yhteiskunnassamme osallisuus ja oikeus osallistumiseen on otettu huomioon lainsäädännössä sekä erinäisissä asiakirjoissa. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) selventää kuinka asiakkaalla on oikeus olla mukana suunnittelemassa ja vaikuttamassa hänelle suunnattujen palvelujen räätälöimisessä. Palveluja suunnitellessa tulee ottaa huomioon asiakkaan itsemääräämisoikeus, eli asiakkaalla on myös oikeus kieltäytyä hänelle tarjotuista palveluista. Myös muissa häneen kohdistuvissa sosiaalihuollon toimenpiteissä on otettava tämä huomioon. Asiakkaalla on lain mukaan oikeus saada mahdollisimman kattava ja hänelle sopiva palvelukokonaisuus, sekä kaikki tarvittava tieto häntä koskevista oikeuksista ja velvollisuuksista. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.)

Kuntalain kokonaisvaltaisessa uudistuksessakin on otettu huomioon, miten kansalaisten osallistumista kyettäisiin tukemaan entisestään. Kunnissa osallistumisen keinojen aktiivinen kehittäminen on kasvanut, jotta saavutettaisiin sellaiset edellytykset, että kuntalaisten on mahdollista vaikuttaa ja osallistua. Hyvä esimerkki kuntalain kehittämisestä asiakaslähtöisemmäksi on ajatus tietoverkkojen käyttämisestä kuntalaisten helpomman osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollistajana. (Nyholm 2013.)

Osallisuuden perustana toimii demokraattinen yhteiskunta, jossa kansalaisilla on mahdollisuus vaikuttaa ja he ovat keskenään tasa-arvoisessa asemassa. Aktiivista kansalaistoimintaa voidaan pitää demokratian edellytyksenä sekä kehittävän yhteiskuntaa myönteisellä tavalla eteenpäin. (Jokiranta – Kananoja – Niiranen 2008: 200). Demokratian toiminnasta on monia teorioita, mutta yhtenä niistä nostamme esiin osallistuvan deliberatiivisen demokratianteorian, jonka tarkoituksena on sellainen poliittinen kulttuuri, jossa keskustelua käydään avoimesti siten, että päätökset ja lait esitetään sekä perustellaan kansalle ymmärrettävästi.

Kun keskustelua käydään deliberatiivisen mallin mukaan on oleellista, että ei nojata asiantuntijuuteen, vaan argumentteihin, siten etteivät valta-asetelmat vaikuta ratkaisevasti keskustelun kulkuun. Tavoitteena on ottaa kaikkien keskusteluun osallistuvien mielipiteet huomioon, sekä kunnioittaa niitä ja ottaa niihin kantaa objektiivisesti. Eli tavoitteena on löytää yhteisymmärrys laajan ja syvällisen keskustelun kautta tai päätyä parhaaseen objektiiviseen ratkaisuun. Keskustelussa on mukana monia erilaisia ihmisiä sekä mielipiteitä, joten teema käydään läpi monesta eri näkökulmasta. Tämä mah-

dollistaa osallistujien näkemyksien kehittymisen ja näin ollen syntyy vankka kansalaismielipide, joka perustuu juuri laaja-alaiseen tiedonsaantiin sekä asian kohtaamiseen ja sen hyväksymiseen. (Raisio – Valkama 2013: 96.) Tämä on merkittävää etenkin sellaisissa tilanteissa kun päämääränä on päätöksenteko. Deliberatiivista keskustelua voisi esimerkiksi verrata dialogiseen vuorovaikutukseen. (Valtikka 2012; Jokiranta – Kananen – Niiranen 2008: 202).

Deliberatiivisen demokratian tarkoituksena on myös tuottaa tietoa päätöksenteon tueksi, sillä tieteellisten tutkimusten tueksi tarvitaan paikallisia havaintoja. Tietoa rakentavat havainnot hyvinvoinnista, elinolosuhteista, sekä palveluiden toimivuudesta. Palveluja, jotka tukevat hyvinvointiin tulisi toteuttaa yhteistyössä eri toimijoiden kuten järjestöjen, viranomaisten ja kansalaisten kesken. (Raisio – Valkama 2013: 97.)

5 Opinnäytetyön toteutus

5.1 Tutkimuskysymys

Opinnäytetyömme tutkimuskysymykseksi tarkentui miten Viimeinen Mohikaani -projektin yhteistyökumppanit ovat kokeneet, että asiakkaan osallisuutta on tuettu projektissa käytettyjen työmuotojen keinoin?

Tutkimusongelmaan vastaamiseen tarvitaan paljon resursseja, jos halutaan saavuttaa tietoa sekä asiakkaiden että yhteistyökumppaneiden näkökulmista. Tutkielmaa oli siis rajattava ja päädyimme fokusoimaan yhteistyökumppaneiden näkemyksiin projektin työmenetelmistä. Sininauhasäätiön Viimeinen Mohikaani -projektista ei ole tehty opinnäytetyötä aikaisemmin ja projektin työmuodoista haluttiin ammatillista näkökantaa.

Viimeinen Mohikaani -projektin päätavoitteeksi oli valikoitunut kaikista syrjäytyneimpien ja palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneiden asunnottomien löytäminen ja saattaminen takaisien tarvittavien palveluiden piiriin (Viimeinen Mohikaani -projektin loppuraportti n.d:3). Luonnollisesti kaikki asunnottoman asiakkaan tarvitsemat palvelut eivät löydy yhden ja saman katon alta, joten yhteistyökumppanuuksien solmiminen oli oleellinen osa projektia. Yhteistyökumppaneille siis kertyi arvokasta tietoa projektin työmenetelmien etsivän työn ja palveluohjauksen tarkoituksenmukaisuudesta projektille asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi.

5.2 Tutkimusmenetelmä

Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä sopi parhaiten tutkimusongelmaamme vastaamiseen, sillä se mahdollistaa havaintojen ja näkemysten esiin nostamisen. (Hirsjärvi – Hurme 2011:27.) Tarkoituksena onkin tutkia yhteistyökumppaneiden näkemyksiä projektin työmenetelmien keinoista tukea osallisuutta, joten tähän tarkoitukseen kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä on oiva valinta.

Teorian käyttö on tutkimuksessa välttämätöntä, sillä se jäsentää ja taustoittaa tutkielmaa. Viimeinen Mohikaani -projektista tehtävässä tutkielmassa tarkastelimme haastattelusta saatua aineistoa osallisuuden teoreettisen viitekehyksen kautta, jottei tutkielma jäisi ainoastaan selvityksen tasolle.

5.3 Aineistonkeruu

Aineisto opinnäytetyöhön kerättiin haastattelemalla projektin yhteistyökumppaneita. Haastattelu valittiin siksi, että se on joustava tapa kerätä tietoa ja siinä on mahdollista suunnata tiedonhankinta suoraan kyseiseen hetkeen eli myös vastausten tarkentaminen ja syventäminen on mahdollista. Haastattelussa on mahdollista pyytää esimerkiksi perusteluja vastauksille. Haastattelussa on myös mahdollista jäsentää läpikäytävien aiheiden järjestystä. Se on tarkoituksenmukaista myös siksi, että haastateltavan vastaukset on mahdollista sijoittaa laajempaan kontekstiin. (Hirsjärvi – Hurme 2011: 34-35.)

Tarkoituksenmukaista oli käyttää teemahaastatteluja ja näin ollen analysoida saadut tulokset teemoittelun avulla. Olemme valinneet teemahaastattelun aineistonkeruun menetelmäksemme, sillä siinä olennaista haastattelussa on kulkea tiettyjen valittujen teemojen varassa, eikä niinkään seurata yksityiskohtaisia kysymyksiä. Vapaamuotoinen haastattelu teemojen kautta huomioi haastateltavien omat tulkinnat asioista ja näin ollen myös merkityksistä. Teemahaastatteluissa kaikilla haastateltavilla on samat teemat, vaikka järjestys ja sanamuodot saattavat vaihdella. (Hirsjärvi – Hurme 2011: 48.)

Ennen haastattelujen aloittamista sovimme työelämän yhteistyökumppanin kanssa keitä Viimeisen Mohikaani -projektin yhteistyökumppaneita kannattaisi haastatella. Näin varmistuimme siitä, että yhteistyökumppaneilla oli tarpeeksi näkemystä projektissa käytetyistä työmuodoista sekä siitä, että he ovat olleet säännöllisesti tekemisissä Viimeinen Mohikaani -projektin työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa. Haastattelimme yhteensä kolmea projektin yhteistyökumppania, jotka työskentelevät asuttamisen eri taitoskohdissa. Haimme haastatteluihin tutkimuslupia Sininauhasäätiöltä ja Helsingin kaupungilta. Aloitimme haastattelujen tekemisen heti tutkimusluvat saatuumme. Haastattelut toteutettiin maaliskuussa 2014. Haastattelut kestivät puolesta tunnista tuntiin.

Haastatteluissa käytimme teemoina pääosin etsivää työtä ja palveluohjausta, jotka kuitenkin jäsentelimme pienempiin alateemoihin kuten asiakkaiden löytäminen, kohtaaminen ja asiakaslähtöisyys projektissa. Teemojen yksinkertaistaminen oli oleellista, sillä haastateltavalla henkilöllä saattaa olla eri käsitys etsivästä työstä tai palveluohjauksesta. Haastattelut toteutettiin rauhallisissa tiloissa ja taltioitiin sanelimen avulla. Haastattelut etenivät luontevasti keskustellen eri teemoista ja haastateltavilla oli mahdollisuus tarkentaa kysymyksiä ja pohtia niitä rauhassa. Jokaisen haastateltavan kanssa etenimme kysymyksissä eri järjestyksessä ja eri sanamuotoja käyttäen. Haastatteluti-

lanteessa halusimme korostaa vielä, että tarkoituksen mukaista olisi saada yhteistyökumppaneiden oma näkemys ja kokemus projektista, eli haastatteluun ei ollut oikeita eikä vääriä vastauksia.

Aineistonkeruun jälkeen aineisto muutettiin tekstimuotoon eli litteroitiin (Hirsjärvi – Hurme 2011: 138.) Litteroimme haastattelut mahdollisimman sanatarkasti, eli litterointiin otettiin mukaan myös naurahdukset ja kaikki kommentit. Litteroinnin jälkeen luimme aineiston läpi huolella ja tarkastelimme niitä kokonaisuutena, sillä halusimme saada mahdollisimman kattavan käsityksen aineistosta ennen sen analysointia.

5.4 Aineiston analyysi

Aloitimme analysoinnin tulostamalla keräämämme aineiston ja käymällä sen vielä huolellisesti läpi. Olimme miettineet teemoja joita halusimme haastattelussa kysyä, joten oli hyvin loogista käyttää samoja teemoja aineiston analysoinnissa. Kun aineisto alkoi olla meille tuttu ja siitä alkoi nousta esiin yhtäläisyyksiä, päätimme analysoida aineiston teemoittelun avulla. Aineiston ja haastatteluiden perusteella muodostimme yhteensä kuusi teemaa. Teemoiksemme muodostuivat kohtaaminen, asiakaslähtöisyys, luottamusuhde, verkostoituminen ja osallisuutta haittaavat tekijät. Yksi teema, jota emme halunneet jättää huomioimatta, verkostoituminen, nousi analysoitavasta aineistosta.

Kun teemat olivat muodostuneet, aloitimme teemojen poimimisen aineistosta käyttäen erivärisiä yliviivaustusseja ja erilaisia alleviivaustapoja, eli toisin sanoen koodaamalla. Teemoittelun tarkoituksena on nostaa esiin tutkimuskysymystä valaisevia teemoja, sekä löytää tutkimuskysymyksen kannalta olennaiset vastaukset. (Eskola – Suoranta 1998: 174). Kävimme aineiston systemaattisesti läpi ja varmistimme, että olimme huomanneet kaikki oleelliset vastaukset näin karsien kaiken ylimääräisen, jonka koimme olevan irrelevanttia tutkimuskysymyksemme kannalta. Teemojen erittely oli ajoittain hieman haastavaa, sillä osassa teemoja oli hyvin samanlaisia elementtejä.

Kun olimme vielä kertaalleen tarkistaneet, ettei mitään merkittävää ollut jäänyt huomioimatta, keräsimme kaikki merkityt vastaukset omaan erilliseen asiakirjaan. Kun kaikki oleellinen oli saatu samalle asiakirjalle, luimme aineiston jälleen huolella läpi. Tämän jälkeen järjestelimme materiaalin värien mukaan, niin että kaikki vastaukset olivat oman teemansa alla. Kategorioitu aineisto tulostettiin ja tämän jälkeen aineisto jaettiin vielä teemojen sisäisiin teemoihin, eli vielä pienempiin alaluokkiin. Näin aineistosta saadaan

vielä loogisempi ja siitä on helpompi poimia tulokset. Pienempiin teemoihin pilkkomalla halusimme myös välttää sen mahdollisuuden, että aineistomme jäisi vain sitaattikoelmaksi. Järjestetyt vastaukset teemoittelun nimissä eli sitaattien luokittelu ei välttämättä tarjoa kovinkaan pitkäkantoista analyysia ja johtopäätöksiä. (Eskola — Suoranta 1998: 174).

Kun aineisto oli lopullisesti teemoiteltu pienempiin osiin, aloitimme tulosten kirjoittamisen. Tuloksia tehdessämme varmistimme huolellisesti, että otamme huomioon kaikki oleelliset aineistosta esille nousseet asiat.

6 Tulokset

Opinnäytetyömme tulokset on esitelty teemoittain, jotka valikoituivat aineiston analyysin aikana. Tulokset vastaavat tutkimuskysymykseemme miten Viimeinen Mohikaani -projektissa yhteistyökumppanit ovat kokeneet projektin työmuodot osallisuuden tukemisessa? Teemat nostimme osallisuuden teoriakäsitteistöstä. Teemoiksemme muodostuivat kohtaaminen, asiakaslähtöisyys, verkostoituminen, luottamussuhde ja osallisuutta haittaavat tekijät. Haastateltavien määrä oli kolme, joten emme kokeneet tarpeelliseksi eritellä sitaattien kohdalla kenen sanoma mikäkin sitaatti oli.

6.1 Kohtaaminen

Tärkeinä elementteinä aineistosta ilmeni työntekijöiden jalkautuminen ja asiakkaiden konkreettinen etsiminen. Palvelujen tarjoaminen hyvin matalan kynnyksen palveluna on aineiston perusteella merkittävä tapa löytää pitkäaikaisasunnottomia. Asiakkaiden etsimisen merkittävyyttä perustellaan aineistossa, sillä että pitkään asunnottomana ollut asiakas ei välttämättä osaa tai uskalla hakeutua palveluiden piiriin. Aineistosta ilmeni myös, että asiakkaalla saattaa myös olla aikaisempia huonoja kokemuksia tai pettymyksiä palvelujärjestelmästä, jotka vaikuttavat palveluihin hakeutumiseen.

Monella saattaa myöskin, kodittomalla olla sellasii pettymyksiä aikasemmissa elämäntilanteissa ja semmosii että ei oo ehkä onnistunu elämässä eikä saa tai osaakkaan enää hakea niitä palveluja tai. Musta on äärimmäisen tärkeää että työntekijä tekee sitä etsivää työtä.

Aineistosta kävi ilmi, että jalkautuminen ja asiakkaan kohtaaminen oli joustavaa, sillä se ei ole sidoksissa toimistoaikoihin, vaan töitä tehtiin myös öisin. Asiakkaan kohtaamiselle ei ole asetettu muodollisia rajoja, vaan tilanne etenee asiakkaan tahdissa ja asiakas kohdataan hänen omassa ympäristössään.

Se joustavuus, ettei mitään aikoja varattu vaan lähdettiin sen asiakastilanteen mukaan, auto oli käytössä. Se oli kauheen tärkeätä.

Haastateltavien mukaan suoran kontaktin ottaminen asiakkaisiin edesauttoi asiakkaiden kohtaamisen onnistumisessa. Haastateltavat myös kertoivat, että jo kohdattaessa asiakasta ensimmäistä kertaa, on oleellista tiedustella asiakkaan omaa tahtoa ja sitä, miten lähdetään yhdessä etenemään kohti asiakkaan tahdon mukaisesti. Eräs haasta-

teltavista myös korosti sitä, että pelkkä etsivän työn toteuttaminen ilman onnistunutta asiakkaan kohtaamista ei riitä asiakkaiden asuttamiseen.

Ensimmäisessä kohtaamisessa ni tiedustellaan sitä että onks ihmisellä asunto ja sen jälkeen onks hänellä tarvetta sille asunnolla. Ja haluaks hän oman kodin.

Haastateltavat kokivat, että etsivän työn merkitys asiakkaiden kohtaamisessa on oleellista, sillä kaikilla asiakkailla ei välttämättä ole puhelimia tai ovat muutoin huonosti tavoitettavissa, joten työntekijän kenttätuntemus korostuu, jotta hän osaa etsiä asiakkaat tarvittaessa uudestaan.

Haastateltavien mukaan asiakkaan kohtaaminen hänen ehdoillaan ja hänen ympäristössään vaikuttavat työntekijän ja asiakkaan välisen luottamussuhteen rakentumiseen. Myös ensimmäistä kertaa asiakasta kohdattaessa on jo syytä herätellä yhden haastateltavan mukaan luottamusta.

6.2 Asiakaslähtöisyys

Yksi teemoistamme aineiston analyysissä oli asiakaslähtöisyys, sillä prosessissa kohti asuntoa on tärkeä saada asiakkaan oma ääni ja mielipiteet kuuluviksi. Asiakkaan mielipiteen selvittämiseen käytettiin yhteistyökumppaneiden mukaan projektissa aikaa, sillä asiakas ei välttämättä suoralta kädeltä osaa kertoa mitä kokee tarvitsevänsä. Haastateltavien mukaan hyvä vuorovaikutus suhde asiakkaan ja työntekijän välillä on oleellinen osa asiakkaan tilanteen kartoittamista ja siten myös eteenpäin ohjaamista.

Kun oli tälläisiä mielenterveyspäihdeongelmaisia, jotka ei pysty selkeästi tuomaan esiin sitä tai ei pysty sanomaan että mitä mieltä ne maailman menosta ja asioista. Eikä edes välttämättä tiedosta niitä omia tavallaan tarpeita millä pysyy hengissä niin tää projekti tosi hyvin niinku otti huomioon sen niiden mielipiteen ja yritti saada ne myöskin selville. Ja käyttivät aikaa asiakkaan mielipiteen selvittämiseen. Ne tossa prosessoi tai työsti sitä tilannetta ja niitä eri vaihtoehtoja selkeesti asiakkaalle.

Asunnon saamisen merkitys ilmeni kaikissa haastatteluissa. Haastateltavat kokivat, että asunnon saaminen edesauttaa muiden asioiden hoitamista ja selvittelyä. Erään haastateltavan mukaan pitkään kadulla asunut ihminen ei välttämättä ole esimerkiksi nukkunut pitkään aikaan kunnolla.

Kun se ihminen pystyy kiinnittymään et se saa sen oman kodin ja asunnon, ni sitä kautta tavallaan pystyy laajemminkin hyödyntämään näitä yhteiskunnan mah-

dollisuuksia ja saa niitä omia asioita hoidettua. Et ilman sitä kotia näitä asioita on vaikea hoitaa.

Haastateltavat nostivat esiin myös sen, että jokainen asiakas on yksilöllinen, joten jokaisen asiakkaan kanssa ei voi menetellä samalla tavalla. Asiakslähtöisyydessä korostuu jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet ja siten myös erilaiset ratkaisut. Yksi haastateltava korosti, että ainoastaan asunnon tarjoaminen ei kaikille asiakkaille ole riittävä toimenpide, vaan joillekin asiakkaille oli saatava päihde- ja mielenterveyspalveluja.

Ja sitä seuraavaa askelta eteenpäin. Asunnothan ei auta eteenpäin, sitten ne mitkä eniten autto oli nää kun saatiin ohjattua mielenterveys ja päihdepalveluihin ja yleensä siihen palvelujärjestelmään. Sitten kuitenkin aina se asunto löytyy sieltä.

Yksi haastateltavista koki hyvänä sen, että Viimeinen Mohikaani -projektissa ei syyllistetty asiakasta esimerkiksi jos tämä ei tullut sovittuun tapaamiseen ja että projektissa ei myöskään ketään pakotettu asiakkuuteen.

Ne ei myöskään tuputtanut, että jos asiakas ei halunnu niin ei sitä tietenkään pakotettu asiakkuuteen.

6.3 Verkostoituminen

Haastattelujen aineistosta ilmeni verkostoitumisen merkitys asunnottomien kanssa tehtävässä työssä. Haastateltavat kertoivat verkostoitumisen olevan tärkeää, koska siten asiakkaat voidaan heidän toiveidensa mukaan saada nopeammin asutettua tai esimerkiksi ohjattua päihdehoitoon.

Haastatteluissa ilmeni, että työntekijän hyvä verkostoituminen toimii myös asiakkaan tukena. Projektin työntekijöiden kerrottiin verkostoituneen laajasti eri tason toimijoihin. Haastateltavat kokivat tästä olevan hyötyä siten, että onnistuneella verkostoitumisella tavoitetaan palvelujärjestelmien ulkopuolelle jääneet asunnottomat, löydetään niitä asiakkaita, joihin on aikaisemmin kadonnut kontakti, saadaan asiakkaat nopeammin oikeiden palveluiden piiriin ja myös vapautuvista asunnoista saatettiin mahdollisesti saada verkostojen kautta tietoa.

Monet järjestöt sitte, joissakin esimerkiksi matalan kynnyksen toimipaikoissa jos käy asunnottomia, ni he on yhteydessä sitte työntekijöihin.

Yksi haastateltavista korosti työntekijöiden omaa aktiivisuutta verkostoitumisessa ja koki Viimeinen Mohikaani -projektin työntekijöiden verkostoituneen hyvin.

6.4 Luottamussuhde

Aineistosta ilmeni luottamussuhteen merkitys ja rakentuminen prosessin aikana. Luottamussuhde koetaan tärkeänä osana asiakkaan kiinnittymistä palvelujärjestelmään, sillä haastateltavien mukaan sen ansiosta asiakas on saatu eteenpäin. Luottamussuhteen rakentaminen on tärkeä osa työmuotoa ja siten myös asiakkaan auttamista.

6.4.1 Luottamussuhteen rakentuminen

Tärkeänä osana luottamussuhteen rakentumista aineiston mukaan on, että projektin työntekijä kulkee asiakkaan rinnalla palvelujärjestelmässä. Työntekijä on asiakkaan tukena ja toimii hänen tulkkinan palvelujärjestelmässä. Oleellista on myös että työntekijä ei vaihdu useita kertoja prosessin aikana

Mielenterveys ja päihdeongelmia tai arat ja alistetut ihmiset niin voi olla että ne ei uskalla vaatia sitten itselleen kuuluvia palveluja. Tää oli mahtavaa että joku kulki heidän mukanaan ja selvitti niitä väyliä että miten päästään eteenpäin.

Aineistosta käy ilmi, että luottamussuhteen rakentamiseen saattaa kulua aikaa kun työtä tehdään pitkäaikaisasunnottomien parissa. Eräs haastateltavista luonnehti asiaa näin:

Eikä luovuteta vaikka se kontakti katoaa. Nää oli sellasia pitkiä prosesseja, saat to viedä vuodenkin tai kaks että saadaan luottamuksellinen suhde. ne seuras tilannetta ja aina niinku ajoittain palas ja sitten lopulta jossain vaiheessa asiakas toivo ratkasuja. Kun oli se pohja ja luottamus ja suunnilleen käsitys mitä tehdään, niin sitä ei oikein voi ajallisestikaan sanoo et pitäiskö sen tapahtua viikossa vai kuukaudessa.

Nostimme aineistosta esiin tärkeänä luottamussuhdetta rakentavana tekijänä työntekijän persoonan. Haastateltavat kokivat työntekijän persoonalla olevan suuri merkitys prosessin onnistumisessa ja jokaisen mielestä tämän kaltaista tehdään juuri persoonalla. Tärkeitä luottamussuhdetta rakentavia piirteitä työntekijällä ovat helposti lähestyttävyyys, ulospäin suuntautuneisuus, kentän tuntemus, systemaattisuus, pitkäjänteisyys sekä halu auttaa asiakasta. Systemaattisella toiminnalla tarkoitettiin sitä että työntekijä

tietää mitä tekee ja hänellä on selkeä käsitys siitä miten edetään. Luottamusta herättävä työntekijä osaa myös asettua asiakkaan asemaan ja toimia hienovaraisesti.

Tietysti persoonalla tehdään paljon tätä työtä, että henkilön pitäis olla semmonen sosiaalisesti ulospäin suuntautunut, helposti lähestyttävä. ja ja et on helpompi sit luoda kontaktia näihin asiakkaisiin. Sit täytyy tietty tavalla olla suuntautunu siihen ja halua auttaa.

Projektissa käytetyt starttikodit ilmenivät kahdessa haastattelussa yhtenä luottamussuhteen rakentumista edistävänä tekijänä. Yhteistyökumppanit kokivat, että kun asunnottomalle asiakkaalle on heti tarjottavissa konkreettista apua, se lisää asiakkaan luottamusta alkavaa prosessia ja työntekijää kohtaan.

Se kun sen asunnon pystyy tarjoamaan ja et täs tehdään oikeesti hyvää auttamistyötä, ihan oikeesti yritetään sitä yksilöä auttamaan ni kyllähän se sitte vahvistaa sitä luottamusta.

Vastauksista ilmeni myös se, että starttikoti toimii pehmeänä laskuna kohti omaa asuntoa ja se tarjoaa asiakkaalle aikaa miettiä seuraavaa askelta.

Kyllähän ne ihmiset on monet tosi onnellisii siitä että saa hetken niinku levähtää ja tavallaan. Ja siinä on ehkä mahdollisuus pysähtyä ja miettiä, miettiä sitä omaa elämää ja mihin suuntaan sen haluaa.

6.5 Osallisuutta haittaavat tekijät

Yhdeksi teemaksi aineiston analyysissa valitsimme osallisuutta haittaavat tekijät. Aineistosta ilmeni, että yksi osallisuutta haittaava tekijä on hyvin usein se, että asiakkaalla itsellään ei ole välttämättä ole valtaa päättää omaa asumisyksikköään, vaan palvelun maksaja eli yleisimmin asiakkaan asuinkunta, tekee päätöksen. Haastateltavat toivat myös esille sen, että osa Viimeinen Mohikaani -projektin asiakkaista on saattanut tulla pääkaupunkiseudulle muualta Suomesta, joka asettaa tiettyjä reunaehdoja palveluiden oston suhteen kun asiakasta yritetään saada eteenpäin esimerkiksi starttikodista johonkin pääkaupunkiseudulla.

Tääl voi olla kodittomia muualta, joka sit taas asettaa isoja haasteita sit sen jatkopolun suhteen et löytyy se oikeesti oma koti. Tai ylipäättään saadaan muuta apua palvelujärjestelmästä, esimerkiksi toimeentulotuen puolella voi olla vaikeuksi.

Haastateltavat myös kertoivat palvelujärjestelmän pirstaleisuuden ja sekavuuden haittaavan asiakkaiden asuttamista ja hoitoon ohjaamista. Yksi haastateltavista koki Viimeinen Mohikaani -projektin toimineen asiakkaiden asiamiehenä palvelujärjestelmässä.

Ne yritti löytää semmosia palveluketjuja sille asiakkaalle ja ne toimi niinku asiakkaiden asiamiehinä.

7 Johtopäätökset

7.1 Projektin työmenetelmät ja osallisuus

Viimeinen Mohikaani -projektin kohderyhmänä olivat pääkaupunkiseudulla oleilevat asunnottomat ja palvelujärjestelmien ulkopuolelle jääneet, joten heidän kiinnittäminen takaisin yhteiskuntaan ilman oikeanlaisten työmenetelmien käyttöä saattoi olla haastavaa.

Projektissa käytettyjen työmenetelmien etsivän työn ja palveluohjauksen on mahdollista tukea asiakkaan osallisuutta prosessissa kohti asuntoa. Etsivän työn käyttö voi olla ensimmäinen askel kohti asiakkaan osallisuutta, sillä sen käyttäminen työvälineenä voi mahdollistaa asunnottoman asiakkaan onnistuneen kohtaamisen. Asiakas tulisi kohdata hänen omassa ympäristössään, sillä on hyvin epätodennäköistä, että useita vuosia ulkona asunut ihminen päätyisi itsenäisesti palvelujen piiriin.

Projektissa käytetty työmenetelmä palveluohjaus antaa asiakkaalle mahdollisuuden osallisuuteen, siten että asiakas saa tietoa matalan kynnyksen palveluista, joita hänen on mahdollista käyttää. Asiakas itse päättää osallistuuko hän prosessiin vai ei. Yhdessä näitä työmenetelmiä käyttäen asiakas saa mahdollisuuden vaikuttaa prosessiin, joka parhaassa tapauksessa johtaa asiakkaan asuttamiseen. Asunnosta käsin asiakkaan on mahdollista käyttää yhteiskunnan tarjoamia palveluja laajemmin hyödykseen, joten hänelle tarjoutuu myös mahdollisuus osallisuuteen.

Projektin asiakkaat olivat saattaneet elää vuosia ilman kontaktia esimerkiksi viranomaisiin. Tällaisen asiakasryhmän osallistumisen ja siten osallisuuden mahdollisuudet riippuvat pitkälti tarjolla olevista matalan kynnyksen palveluista. Kuten tuloksista ilmenee, niin yhteistyökumppanit kokivat tämän asiakasryhmän konkreettisen etsimisen tärkeäksi, jotta asiakkaan prosessi kohti asuntoa ylipäättänsä saataisiin aluilleen. Onnistuessaan etsivä työ työmuotona mahdollistaa palvelujärjestelmien ulkopuolelle jääneiden löytämisen ja kiinnittämisen yhteiskuntaan palvelujärjestelmää apuna käyttäen, riippuen tietenkin asiakkaan toiveista ja tarpeista. Tulosten perusteella tämä saattaa olla pitkä prosessi, joka vaatii työntekijältä pitkäjänteisyyttä, sinnikkyyttä ja asiakkaiden luottamuksen saamista.

Osallisuuden mahdollisuuksien hyödyntämiseksi yhteiskunnan jäseniltä odotetaan tietynlaisia kansalaisvalmiuksia, kuten taitoja asioida virkamiesten kanssa, luku- ja kirjoitustaitoja sekä valmiuksia toimia yhteistyössä muiden ihmisten kanssa erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa. (Nivala 2008: 170.)

Tämän projektin kaltainen matalan kynnyksen palvelu, joka ei ole rajoittunut toimimaan tarkkaan määriteltujen työtilojen ja työajan puitteissa, tukee asiakkaan mahdollisuuksia osallisuuteen, sillä tämä yleensä vähentää asiakkaalta vaadittujen tietojen ja taitojen tai tosin sanoen kansalaisvalmiuksien omaamisen merkitystä. Pitkäaikaisasunnoton ei välttämättä omista kelloa tai puhelinta, joten esimerkiksi sovittuun tapaamiseen saapuminen voi olla haastavaa. Joustavat työajat ja asiakkaan kohtaaminen hänen omassa ympäristössään tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden osallistua hänelle suunnattuun asuttamisprosessiin hänen omien valmiuksiensa lähtökohdista.

Yhteistyökumppanit kokivat asiakkaiden tulleen kuulluksi projektissa. Tuloksista kävi ilmi, että asiakkaan mielipiteen ja tahdon selvittäminen vie aikaa ja on tärkeää, että saadaan asiakkaan oma mielipide kuuluviin ja selville. Asiakkaan oman tahtotilan selvittämiseen myös käytettiin Viimeinen Mohikaani -projektissa aikaa. Tällä tavalla asiakas osallistuu itse prosessin, jossa päätetään hänen omista asioistaan. Tärkeä piirre osallisuudessa onkin se, että asiakas on itse päättämässä oman elämänsä kulkusuuntaa. (Jelli järjestötietopalvelu n.d.) Asiakasta tuetaan osallisuuteen, kun hänen mielipidettään kuunnellaan ja kunnioitetaan sekä kannustetaan osallisuuteen motivoimalla häntä ottamaan osaa häntä koskevien päätösten tekoon.

Yhteistyökumppanit kokivat, että luottamussuhteen rakentuminen asiakkaan ja työntekijän välille on hyvin oleellinen elementti asiakkaan osallisuuden tukemisessa. Työntekijä kulkee asiakkaan rinnalla ja toimii hänen puhemiehenään palvelujärjestelmässä. Yhteisön eli pitkäaikaisasunnottomien tapauksessa palvelujärjestelmän tulisi tarjota tietyt mahdollisuudet asiakkaan osallisuuden toteutumiseksi kuten turvallisuuden tunnetta tuovan asunnon, hyvinvointia edistävän toimeentulotuen sekä vapauden tehdä omia päätöksiä. (Nivala 2008: 169-170). Luottamussuhteen rakentuminen asiakkaan ja työntekijän välille mahdollistaa sen, että asiakas pystyy turvautumaan työntekijän apuun palvelujärjestelmän eri vaiheissa. Asiakas saattaa myös jäädä palveluiden ulkopuolelle uudestaan, jolloin hyvä luottamussuhde ja työntekijän kentän sekä asiakasryhmän tuntemus auttavat löytämään asiakkaan uudelleen. Tämänkaltaisessa tilan-

teessa myös työntekijän verkosto-osaaminen tulosten mukaan korostuu, sillä verkostojen kautta työntekijät saivat tietoa mahdollisista asiakkaista ja heidän olinpaikastaan.

Tuloksista kävi myös ilmi, että Viimeinen Mohikaani -projektissa asiakkaalla on ollut oikeus valita lähteekö hän prosessiin mukaan vai ei. Asiakkaan itsemääräämisoikeus, joka toteutuu projektissa mahdollisuutena kieltäytyä tai vastaanottaa hänelle tarjotuista palveluista, on oleellinen osa jokaisen yhteiskunnan jäsenen oikeuksia. Itsemääräämisoikeus on osa osallisuuden määritelmää, sillä osallisen henkilön on mahdollista vaikuttaa oman elämänsä kulkusuuntaan. Itsemääräämisoikeuden turvaaminen ja edellyttäminen on kirjattu sosiaalihuoltolakiin, joten asiakkaan päätöstä esimerkiksi kieltäytyä asunnosta on kunnioitettava, sillä se on hänen omaa osallisuuttaan ja oman tahdon toteuttamista. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.)

Tämänkaltaisiin tilanteisiin, jossa asiakas päättää kieltäytyä hänelle tarjotuista palveluista, saattaa vaikuttaa tuloksissa esitellyt osallisuutta haittaavat tekijät. Asiakkaan kotikunta saattaa vaikuttaa siten, että asunnon hyväksyminen tarkoittaisi sitä, että asiakas joutuu kauas verkostostaan ja aiemmasta elinympäristöstään. Asiakas saattaa myös olla hyvin epäluuloinen palvelujärjestelmän byrokraattisuutta kohtaan.

Tulosten perusteella asunnon saaminen auttaa asunnottomia omien asioidensa hoitamisessa. Asunnosta käsin on helpompi hoitaa omia elämänhallinnan kannalta tärkeitä asioita kuten esimerkiksi toimeentulotukea. Kun asiakasta tuetaan osallisuuteen, se vahvistaa heidän elämänhallintaansa ja vastuunottokykyä omasta elämästä (Jokiranta – Kananoja – Niiranen 2008: 203). Starttikotien merkitystä voidaan korostaa tässä kohdassa, sillä kuten tuloksista selviää, niin starttikodissa on mahdollista levätä ja pysähtyä miettimään omia vaihtoehtojaan. Starttikodin tarjoaminen välittömästi ensikohtaamisessa ja asiakkaan niin halutessaan myös lisäsi tulosten mukaan asiakkaan ja työntekijän välistä luottamussuhdetta ja siten edesauttoi asiakkaan tarpeisiin vastaamista. Yhteistyökumppanit kokivat, että asunnon saaminen on se ensimmäinen askel kohti yhteiskunnan jäsenyyttä.

7.2 Yhteenveto

Yhteenvetona peilaamme vielä Viimeinen Mohikaani -projektissa käytettyjä työmuotoja luvussa 4.3 esittelemäämme Elina Nivalan kuvioon, josta ilmenevät osallisuuden edellytyksien neljä elementtiä: osallisuuden mahdollisuudet, kansalaisvalmiudet, osallistuminen ja yhteisöön kuulumisen kokemus. (Nivala 2008: 169). Projektin työmuotojen

avulla saavutetaan luottamussuhde asiakkaan ja työntekijän välillä, tämän avulla asiakkaalle avataan ovi palvelujärjestelmään. Työntekijä kulkee asiakkaan rinnalla ja toimii hänen tulkkinaan, palveluja saavuttamalla asiakkaalle tarjotaan mahdollisuudet osallisuuteen. Viimeinen Mohikaani -projektissa käytettyjen työmuotojen perustana on se, että asiakas on prosessissa mukana omien voimavarojensa mukaan eikä asiakkaalta näin ollen vaadita erityisiä kansalaisvalmiuksia. Kansalaisvalmiuksien merkitys osallisuuden edellytyksenä korostuisi, jos asiakas joutuisi hoitamaan prosessin yksin, mikä tämän projektin kontekstissa ei ole tarpeen. Asiakas otetaan mukaan päätöksen tekoon koko prosessin ajan, niin kohtaamisessa, vuorovaikutuksessa kuin palvelusuunnittelussakin. Asiakas siis tarpeen vaatiessa osallistuu häntä koskevien päätösten tekemiseen, näin ollen työmuotojen avulla voidaan tukea asiakasta osallistumiseen, joka on osallisuuden yksi edellytys. Yhtenä osallisuuden toteutumisen edellytyksenä on yksilön kokemus yhteisöön kuulumisesta ja tätä elementtiä ei voida arvioida tämän tutkielman kautta, sillä yhteisöön kuulumisen kokemus on puhtaasti subjektiivista.

7.3 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Luotettavuutta opinnäytetyössämme lisää tutkimusprosessimme esitteleminen ja aineiston analysoinnin tarkka kuvaus. Lisäksi tutkielmamme on toistettavissa. Tässä opinnäytetyöraportissa mainitsemme keitä yhteistyökumppaneita olemme haastatelleet, koska se lisää opinnäytetyömme aineiston uskottavuutta. Haastateltavat pysyvät kuitenkin anonyymeinä, eikä heitä tai heidän toimipistettään voi tunnistaa sitaateista.

Tutkimusprosessimme oli mielestämme eettisesti oikein toteutettu. Opinnäytetyöhön haastateltavilta henkilöiltä on saatava lupa haastatteluun sekä samalla tehdä selväksi haastattelun tarkoitus ja mihin tietoa käytetään. Haastateltavan identiteetin tulee pysyä tunnistamattomana. Haastattelusta saatua materiaalia ei myöskään saa käyttää muuhun kuin ilmoitettuun tarkoitukseen. Tutkimukseen osallistuneilla on myös oikeus lukea valmis materiaali niin halutessaan. (Uusitalo 1999:31-32). Haastattelua sovittaessa korostimme tutkielmaamme osallistumisen olevan vapaaehtoista. Saimme kaikilta haastateltavilta luvan nauhoittaa haastattelut. Korostimme sitä, että haastattelun aineisto tuhoetaan, kun emme enää tarvitse sitä opinnäytetyöhömmme. Tutkimuslupaa haimme Sininauhaliitolta heidän ohjeidensa mukaan. Haimme myös Helsingin kaupungilta tutkimuslupaa heidän ohjeidensa mukaan, jotta saisimme haastatella yhtä heidän työntekijäänsä. Ehtona tutkimusluvalle oli, että haastattelu tulee suorittaa työajan ulkopuolella

ja tämä ehto myös täyttyi. Haastatteluajat sovimme, vasta kun olimme saaneet tutkimusluvut sekä Sininauhaliitolta että Helsingin kaupungilta.

Haastattelimme Sininauhasäätiön työntekijöitä opinnäytetyötämme varten, joten tähän saattaa liittyä eettinen ristiriita, koska tutkielmamme käsittelee Sininauhasäätiön alaisuudessa toiminutta projektia. Haastatteluiden jälkeen pohdimme asiaa ja totesimme, ettei sama työnantaja ole luultavasti vaikuttanut haasteltavien vastauksiin, sillä tarkoituksemme oli pitää kaikki haastattelut nimettöminä ja myös toimme tämän asian ilmi haastatteluissa. Emme toki osaa arvioida, onko sama työnantaja vaikuttanut alitajuisesti haastateltavien vastauksiin.

Toinen tämän opinnäytetyön tekijöistä on ollut työelämäharjoittelussa Viimeinen Mohikaani -projektissa ja otimme tämän seikan huomioon koko tutkimusprosessin aikana. Emme kuitenkaan koe, että tähän olisi liittynyt eettisiä ongelmia, koska kävimme jatkuvasti kriittistä keskustelua keskenämme tämän mahdollisista vaikutuksista.

8 Pohdinta

Koska osallisuuden kokemusta ei voi kertoa toisen puolesta, haluamme korostaa sitä, että tutkielmamme käsittelee Viimeinen Mohikaani -projektissa käytettyjen työmuotojen keinoja osallisuuden tukemiseksi projektin yhteistyökumppaneiden näkökulmasta, eikä siitä voi vetää johtopäätöksiä siihen, että ovatko projektin asiakkaat tulleet osallisiksi. Myös aineiston määrä vaikuttaa johtopäätöksiin, sillä kolmesta haastattelusta ei voi vetää pitkälle vietyjä johtopäätöksiä. Kuitenkin tämän aineiston ja sen analyysin perusteella ja tässä kontekstissa voi todeta sen, että Viimeinen Mohikaani -projektin työmuodot tukevat osallisuutta asiakkaan omasta tahdosta riippuen. Ennen kaikkea työmuodot ovat tavoittaneet yhteiskunnan ulkopuolella eläneitä ja tuoneet heitä takaisin palveluiden piiriin. Yksilönäkökulmasta oleellista on kuitenkin se, että Viimeinen Mohikaani -projekti on auttanut monia vuosia kadulla eläneitä saamaan oman asunnon.

Projektin työmenetelmät ovat nähdäksemme tulevaisuudessakin oleellisia työmuotoja palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneiden ihmisten löytämisessä ja eteenpäin saattamisessa. Opinnäytetyömme kertoo kolmen ammattilaisen näkökulman työmuodoista, joiden avulla on onnistuttu löytämään ja asuttamaan kaikkein vaikeimmin asutettavaa asiakasryhmää. Tämän takia uskomme että ammattilaisten näkökulma tukee sitä, että tämänkaltaisia projekteja tarvitaan myös tulevaisuudessa, koska asunnottomuus ei ole katoava ilmiö. Kuten Viimeinen Mohikaani -projektin loppuraportissa todetaan, että vaikka ulkona asuvien määrä on pienentynyt, niin nuorten ja maahanmuuttajien sekä jossain määrin myös naisten asunnottomuus on kasvussa (Viimeinen Mohikaani -projektin loppuraportti: 18) Kuten myös Asumisen rahoitus ja kehittämiskeskuksen tilastosta (Asumisen rahoitus ja kehittämiskeskus 11.2.2013:4) voidaan todeta naisten, nuorten ja maahanmuuttajien asunnottomuuden kohonneen vuodesta 2008 vuoteen 2012. Tosin naisten ja nuorten asunnottomuus kääntyi laskuun vuonna 2013 (Asumisen rahoitus ja kehittämiskeskus 14.2.2014). Maahanmuuttajien asunnottomuus on lisääntynyt vuosien aikana ja vuonna 2013 heidän määränsä arvioitiin olevan 2000 henkilöä (Asumisen rahoitus ja kehittämiskeskus 14.2.2014).

Sosiaalialalle tarvitaan siis jatkuvasti uusia kehittämistoimia, sillä globalisoituva yhteiskunta tuo mukanaan jatkuvasti uusia haasteita ja myös esimerkiksi asunnottomuutta ilmenee kasvavissa määrin sellaisissa asiakasryhmissä, joiden asunnottomuus ei ole aikaisemmin ollut yhteiskunnallisesti merkittävää. Opinnäytetyössämme esitellyt ja ammattilaisten arvioimat työmenetelmät, jotka löytävät ja kohtaavat asiakkaan tukien

hänen mahdollisuuksia osallisuuteen, ovat hyödynnettävissä muihinkin sosiaalialan käytäntöihin. Koska opinnäytetyössämme esitellään ammatillista näkökulmaa etsivän työn ja palveluohjauksen käyttämisen hyödyistä ja mahdollisuuksista, niin mielestämme näistä työmuodoista ja vaikeasti tavoitettavien asiakkaiden löytämisestä kiinnostuneet matalan kynnyksen periaatteella toimivat järjestöt ja yhdistykset saattavat hyötyä opinnäytetyöstämme esimerkiksi suunnitellessaan uusia toimintamenetelmiä.

Asunto ensin -periaatteella toteutettujen asumisyksiköiden avaaminen pääkaupunkiseudulla herättää usein yhteiskunnallista keskustelua, joten koemme opinnäytetyömme olevan ajankohtainen siinä mielessä, että se tuo hieman lisää näköalaa asuttamisprosessiin ja sen merkityksellisyyteen. Yhteiskunnan tarjoamat mahdollisuudet ovat ratkaisevassa asemassa, kun yritetään antaa mahdollisuus osallisuuteen palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneille. Yksi tärkeä osa osallisuutta on asiakkaan tunne yhteisöön kuulumisesta ja tämä saattaa olla todella haasteellista, jos Asunto ensin -periaatteella toimivat paikat perustettaisiin keskelle metsää kantakaupungin sijaan.

Sininauhasäätiö jatkaa projektin työmuotojen käyttöä uudessa AIMO -toiminnassa, jossa työskentely painottuu asuttamisprosessin alku- ja loppupäihin, joissa asiakas tarvitsee eniten tukea suurten elämänmuutosten edessä. Työmuotojen lisäksi myös starttikotien käyttöä jatketaan. AIMO -toiminnassa asumisen eri vaiheita tukevalla toiminnalla pyritään tukemaan henkilöitä, jotka ovat esimerkiksi häätöuhan alla tai vaarassa syrjäytyä palvelujärjestelmästä. (Sininauhasäätiö AIMO Toimintasuunnitelma vuodelle 2014). Mielestämme olisikin mielenkiintoinen jatkotutkimuksen aihe tutkia, miten osallisuuden tukemisen keinoin voidaan tehdä ennaltaehkäisevää työtä asiakkaan vuokrasopimuksen säilyttämiseksi ja siten ehkäistä palvelujärjestelmästä putoaminen.

Laadullisen tutkimuksen periaatteet ja tutkimusprosessi tulivat meille tutuiksi opinnäytetyöprosessin aikana. Opinnäytetyöprosessi opetti kriittisyyttä omaa työtä kohtaan, joten oikean suunnan valintaan haettiin tukea muilta samassa tilanteessa olevilta opiskelijoilta sekä opinnäytetyönohjaajilta. Olimme myös säännöllisesti yhteydessä työelämänyhteistyökumppaniimme, etenkin opinnäytetyön alkuvaiheessa. Pystyimme myös koko opinnäytetyöprosessin ajan refleктоimaan keskenämme oppimaamme sekä tekemiämme valintoja. Haastatteluita tehdessämme havahduimme siihen miten tärkeää on jakaa sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kanssa näkökulmia ja mielipiteitä sosiaalialan haasteista ja hyvistä käytännöistä. Opinnäytetyöprosessi on ollut ammatillisesti

opettavainen, ja meissä heräsi ajatus siitä, että tulevina sosiaalialan ammattilaisina meidän on kyettävä aktiivisesti ottamaan kantaa yhteiskunnalliseen keskusteluun sosiaalialaan liittyvissä ajankohtaisissa asioissa. Sosiaalialalla ihmisten subjektiivisia kokemuksia tulisi arvostaa ja ymmärtää ettei mikään asiakkaan elämäntilanteessa ole yksiselitteistä, joten mielestämme Viimeinen Mohikaani -projektin kaltaisia lähestymistapoja tarvitaan vastaamaan sosiaalialan jatkuvasti muuttuviin haasteisiin.

Lähteet

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 11.2.2013. Asunnottomat 2012. Selvitys 1/2013. Verkkodokumentti.

<<http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CC4QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.ara.fi%2Fdownload%2Fnoname%2F%257B491574C4-A0A1-4DD0-9A69-AC60B18BBB23%257D%2F24182&ei=twxuUrbWEaXj4wSdxoGADA&usg=AFQjCNERRRwFWQLnEC8IpiWb1LV-3514UA&bvm=bv.55123115,d.bGE>>. Luettu 24.10.2013

Asumisen rahoitus ja kehittämiskeskus 14.2.2014. Asunnottomat 2013. Selvitys 2/2014. Verkkodokumentti. http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/ARAn_selvitykset/ARAn_selvitykset%28636%29.

Luettu 4.5.2014

Asunto ensin-periaate n.d. Verkkodokumentti.

<http://www.asuntoensin.fi/asunto_ensin/asunto_ensin_-periaate>. Luettu 20.11.2013

Eskola, Jari – Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Osuuskunta Vastapaino. Tampere.

Etsivä työ Euroopan syrjäytyneiden väestönosien parissa 2007. Suuntaviivoja yhdenmukaisiin etsivän työn palveluihin. A-Klinikkasäätiön julkaisuja.

Etsivässä työssä 2012. Toimittanut Jaakko Kaartinen-Koutaniemi. Nuorten Keskus – LK-kirjat. Helsinki.

Feirikki, Eeva – Liukkonen, Marjo 2009. Arjen palapeli. Palveluohjaus korvaushoidon tukena. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Oppaita ja työkirjoja. Verkkodokumentti.

<http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/6b11c1004a1563bd951cf5b546fc4d01/01_palapeli.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=6b11c1004a1563bd951cf5b546fc4d01>. Luettu 15.1.2014

Granfelt, Riitta 1998. Kertomuksia naisten kodittomuudesta. Helsinki: Suomen kirjallisuuden seura.

Hirsjärvi, Sirkka – Hurme, Helena 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Tallinna Raamatutrikikoda: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hänninen Kaija 2007. Palveluohjaus. Täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakesin raportteja 20/2007. Verkkodokumentti.

<<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>>. Luettu 25.10.2013

Jelli järjestötietopalvelu. Osallisuus-sanastoa. Verkkodokumentti.

<<http://www.jelli.fi/osallisuus/osallisuusaineistoa/osallisuus-sanasto/>>. Luettu 26.10.2013

Jokiranta, Harri – Kananoja, Aulikki – Niiranen, Vuokko 2008. Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Osallisuutta ja yhteistä vastuuta. Jyväskylä: PS- kustannus.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 22.9.2000/812

Nivala, Elina 2008. Kansalaiskasvatus globaalin ajan hyvinvointiyhteiskunnassa. Kansalaiskasvatuksen Sosiaalipedagoginen teoriakehys. Kuopio: Snellman-instituutti.

Nyholm, Inga 2013. Demokratiapäivä Uusi kuntalaki kannustaa osallistumaan. Verkkodokumentti. <<http://www.kunnat.net/fi/tietopankit/uutisia/2013/20131017uusikuntalaki/NYHOLM.pdf>> Luettu 15.02.2014

Paikka asua ja elää? Näkökulmia asunnottomuuteen ja asumispalveluihin 2013. Toimitaneet Hyväri Susanna - Kainulainen Sakari. A tutkimuksia 39. Diakonia – Ammattikorkeakoulun tutkimuksia

Raisio, Harri – Valkama, Katja 2013. Kansalaisraati – Deliberatiivinen demokratia rakenteellisen sosiaalityön työmuotona? Teoksessa Laitinen, Merja – Niskala, Asta (Toim.): Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa: Vastapaino. 87- 112.
Raunio, Kyösti 2006. Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. Vaajakoski: Gummerus Oy.

Reito, Sinikka 2006. Yhteistyöstä yhteiseen työhön. Ikaalilainen palveluohjaus auttaa työikäistä palvelujärjestelmän labyrintissa. Stakesin raportteja 16/2006. Verkkodokumentti. <http://www.kunnat.net/fi/tietopankit/hyvakas/hyvakas-tietopankki/ikaalilainen-palveluohjaus/Documents/Ikaalilainen_palveluohjausmalli,_Stakesin_julkaisu.pdf>. Luettu 15.1.2014

Sininauhasäätiö AIMO -toimintasuunnitelma vuodelle 2014. Julkaisematon lähde.

Sininauhasäätiö 2013. Verkkodokumentti. <<http://www.sna.fi/saatio/missio-visio-ja-arvot/>> Luettu 20.10.2013

Sininauhasäätiö 2013. Verkkodokumentti. < <http://www.sna.fi/kehittaminen/viimeinen-mohikaani/>> Luettu 20.10.2013

Sosiaalihuoltolaki 710/1983. Annettu Helsingissä 17.9.1982.

Sosiaali- ja terveysministeriö 18.7.2012. Verkkodokumentti. <http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/vastuutahot/yksityinen_sektori> Luettu 1.12.2013

Uusitalo, Hannu 1998. Tiede, tutkimus ja tutkielma. Johdatus tutkielman maailmaan. WSOY. Juva.

Valtikka 2012. Demokratiateorioita. Verkkodokumentti. <<http://www.valtikka.fi/ohjaajille/vaikuttamisen-muotoja/demokratiateorioita/>> Luettu 12.02.2014

Viimeinen Mohikaani -projektin loppuraportti n.d. Miikka-Pekka Rautiainen. Sininauhasäätiö. Viimeinen Mohikaani -projektin (Koti kulkureille ja kulkurittarille C9) Loppuraportti Raha-automaattiyhdistykselle.

Ympäristöministeriö 10.10.2013. Julkaistu alun perin 11.3.2013. Verkkodokumentti. http://www.ym.fi/fiFI/Asuminen/Ohjelmat_ja_strategiat/Pitkaaikaigasunnottomuuden_vahentamisohjelma_20122015. Luettu 4.5.2014.

Teemahaastattelurunko

Kohtaaminen

- Miten yhteistyökumppaneiden mielestä onnistuttu löytämään/miksi?
- Vuorovaikutus?
- Mikä yhteistyökumppaneiden näkemys/mielikuva siitä miten asiakas on tullut projektin asiakkaaksi?
- Mitä otetaan huomioon kun asiakas tavataan ensimmäisen kerran?
- Miten ollaan yhteydessä asiakkaisiin?
Olisiko jokin muu keino olla yhteydessä asiakkaisiin?
- Jalkautuva työ eli asiakkaiden konkreettinen etsiminen, Miten toiminut?
- mielipiteet/ kokemukset resursseista? Miten tehokasta? miten säännöllistä?
- Projektin työntekijöiden tavoitettavuus - Saako yhteistyökumppanit tarvittaessa yhteyttä työntekijöihin?)
- Jos kontakti/yhteys asiakkaaseen katoaa niin miten toimitaan? onko projektin työmuodoilla merkitystä tällaisessa tilanteessa?

Palveluohjaus/ asuttaminen

- Asiakkaan oma osallistuminen? Miten mahdollista?
- Asiakkaan aktivointi - Ovatko asiakkaat aktivoituneet yhteistyökumppaneiden mielestä? Jos on niin miten? Jos ei niin miksi ei?
- Asiakaslähtöisyys - Onko toteutettu asiakaslähtöisesti eli onko ollut asiakkaan toiveista ja tarpeista lähtevää työtä?
- Miten asiakas mukana?
- Luottamussuhde ja sen syntyminen - Mikä merkitys luottamussuhteella on yhteistyökumppaneiden mielestä?
- Byrokratia - Miten byrokratia on vaikuttanut projektin työmuotoihin?
- Miten asiakkaita on asutettu eteenpäin? Onko yhteistyö ollut onnistunutta?
- Onko ollut ongelmia asiakkaiden asuttamisessa eteenpäin? jos on niin mitä?
- Työmuotojen tarpeellisuus ja toimivuus asiakasryhmän kannalta?
- Ovatko projektin työmuodot tarpeellisia kohderyhmän kannalta?

- Miten yhteistyökumppaneiden mielestä nimenomaan tämä projekti on onnistunut asuttamaan asunnottomia? Jos on niin miksi? miksi ei?

Starttikodit

- Minkälaisia kokemuksia/mielipiteitä?
- Mikä starttikotien merkitys on? Onko merkitystä?

Tiedustelukirje yhteistyökumppaneille

Hei!

Olemme Iina Akkila ja Terhi Kesela ja opiskelemme sosionomeiksi Metropolia Ammatikorkeakoulussa. Teemme opinnäytetyötämme Sininauhasäätiön Viimeinen Mohikaani-projektille. Opinnäytetyömme tarkoituksena on selvittää Sininauhasäätiön Viimeinen Mohikaani-projektin yhteistyökumppaneiden näkemyksiä projektin työmuotojen (etsivä työ ja palveluohjaus) toimivuudesta asunnottomien parissa. Yhteistyökumppanit olemme valinneet Viimeinen Mohikaani-projektin työntekijän kanssa.

Olisimme kiitollisia, jos sinulla olisi aikaa osallistua haastatteluun. Haastattelut toteutetaan anonymisti, eikä ketään haastateltavaa voi tunnistaa lopullisesta opinnäytetyöraportistamme. Nauhoitamme haastattelut, mutta haastatteluaineistoa käytetään ainoastaan opinnäytetyöhömmme ja materiaali hävitetään kun emme enää tarvitse sitä.

Haastattelut suoritettaisiin mahdollisimman pian. Haastattelut toteutettaisiin sinun aika-
taulujen mukaan. Voimme siis tulla haastattelemaan joustavasti. Olisiko jollakulla sinulla
siis aikaa tai kiinnostusta haastatteluunne? Annamme mielellämme lisätietoja joko
sähköpostilla tai puhelimitse.

Meillä on Sininauhaliiton tutkimuslupa ja myös tutkimuslupa Helsingin kaupungilta. Helsingin kaupungin tutkimusluvassa ehtona on, että Helsingin kaupungin työntekijöitä haastatellaan heidän työaikansa ulkopuolella. Toivoimme kuitenkin, että voisit osallistua tutkielmaamme, koska näkökulmasi on tärkeä opinnäytetyömme kannalta. Olisiko tämä mahdollista?

Terveisin:

Iina Akkila

&

Terhi Kesela